



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEMBANTU
TADBIR (PERKERANIAN DAN OPERASI)
DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

JAMSARI BIN TAMSIR

FPP 1998 39

**KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEMBANTU
TADBIR (PERKERANIAN DAN OPERASI)
DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

JAMSARI BIN TAMSIR

**MASTER SAINS
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

1998



KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEMBANTU TADBIR
(PERKERANIAN DAN OPERASI)
DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Oleh

JAMSARI BIN TAMSIR

Projek penyelidikan ini disediakan sebagai memenuhi sebahagian syarat
Sarjana Sains di Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia

Mac 1998



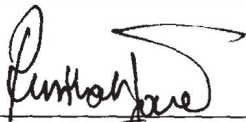
Kertas projek bertajuk “Kepuasan Kerja Di Kalangan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) Di Universiti Putra Malaysia” yang disediakan oleh Encik Jamsari bin Tamsir bagi memenuhi sebahagian dari syarat mendapatkan Ijazah Master Sains (Pembangunan Sumber Manusia) di Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia.

Disahkan oleh:



SHAMSUDDIN BIN AHMAD, Ed.D
Jabatan Pendidikan Pengembangan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia

(Penyelia)



RUSINAH BTE JONED
Jabatan Pendidikan Pengembangan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia

(Pemeriksa)

Tarikh: 27 Mac 1998

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Allah s.w.t kerana dengan keizinan dan limpah kurniaNya maka dapatlah saya menyelesaikan laporan projek ini dengan jayanya. Tanpa bantuan, sokongan, galakan dan kerjasama daripada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung, saya percaya projek kajian ini tidak akan berjaya disiapkan.

Dalam kesempatan ini saya merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih kepada Dr. Shamsudin bin Ahmad, selaku penyelia dan Puan Hajah Rusinah bte Joned, selaku pemeriksa yang sering memberikan bimbingan dan galakan yang amat berharga sepanjang masa dalam penyediaan laporan ini. Tidak lupa saya kalungkan setinggi penghargaan kepada semua tenaga pengajar yang terlibat dalam mengajar kursus-kursus dalam program Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia) dan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di Universiti Putra Malaysia yang telah sudi memberikan kerjasama yang amat baik semasa kerja-kerja pengumpulan data.

Terima kasih juga diucapkan kepada pihak pengurusan Universiti Putra Malaysia yang telah memberikan peluang kepada saya untuk mengikuti dan menyempurnakan program sarjana ini dengan jayanya.

Kepada isteri tercinta, Azida bt. Abdul Aziz dan anak-anak tersayang, Mohd. Syamim, Farah 'Aliah dan Mohd. Zahin serta kaum keluarga dan sahabat handai diucapkan terima kasih di atas sokongan dan dorongan yang menjadi sumber inspirasi sepanjang pengajian saya.

Semoga Allah s.w.t membalas segala jasa dan pengorbanan suci yang telah diberikan. Amin.

KANDUNGAN

	Halaman
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
 BAB I	
PENDAHULUAN	
Pengenalan	1
Peranan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi)	3
Latarbelakang Masalah	5
Pernyataan Masalah.....	7
Objektif Kajian.....	7
Kepentingan Kajian.....	8
Skop Kajian.....	9
Definisi Istilah	10
 BAB II	
SOROTAN KAJIAN LEPAS	12
Teori-teori Berkaitan Kepuasan Kerja	12
Teori Hirarki Keperluan.....	13
Teori Dua Faktor.....	15
Teori Kewujudan, Hubungan dan Pertumbuhan.....	17
Teori Persamaan	19
Teori Jangkaan	20
Teori Matlamat	21
Kajian Mengenai Kepuasan Kerja.....	22
Kepuasan Kerja dan Kaitannya Dengan Dimensi Kerja	26
Keadaan dan Persekitaran Kerja	26
Gaji yang Diterima.....	27
Peluang Kenaikan Pangkat	28
Penyeliaan Pegawai Atasan	29
Rakan Sekerja	30
Kepuasan Kerja dan Kaitannya Dengan Faktor Demografi	31
Jantina	31
Umur	32
Status Perkahwinan	32
Tempoh Berkhidmat	33
Pengalaman Kerja	33
Kesimpulan	33

BAB III	METODOLOGI KAJIAN.....	35
	Rekabentuk Kajian.....	35
	Pembolehubah Bergantung	35
	Pembolehubah Bebas	36
	Populasi Kajian	36
	Persampelan	37
	Peralatan Kajian	42
	Prauji Soal Selidik.....	45
	Pentadbiran Soal Selidik	45
	Analisis Data	46
BAB IV	HASIL KAJIAN.....	47
	Latarbelakang Responden	47
	Umur	47
	Jantina	48
	Status Perkahwinan.....	49
	Bilangan Anak	49
	Gaji Bulanan	50
	Tempat Bertugas	51
	Tempoh Berkhidmat	51
	Pengalaman Bekerja Diluar UPM.....	55
	Jarak Pejabat Dengan Tempat Kediaman	56
	Pekerjaan Pasangan.....	57
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di UPM	57
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) Keseluruhan.....	59
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di Fakulti	60
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di Pusat/Bahagian/Jabatan	60
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) Mengikut Jantina	61
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) Mengikut Status Perkahwinan.....	62
	Perkaitan Antara Faktor Demografi Dengan Kepuasan Kerja.....	63
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Jantina	66
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempat Bertugas	66
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Status Perkahwinan.....	69
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Pengalaman Bertugas Ditempat Lain Sebelum Bertugas di UPM	69

Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
Gaji Bulanan	72
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Umur	73
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh	
Berkhidmat di UPM.....	73
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh	
Berkhidmat Dijawatan Sekarang	74
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
Tempoh Berkhidmat Di tempat Sekarang.....	74
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
Pekerjaan Pasangan.....	76
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Jarak	
Pejabat Dengan Tempat Kediaman.....	77
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Bilangan	
Anak.....	78
Cadangan Responden Bagi Meningkatkan	
Kepuasan Kerja	78

BAB V	RINGKASAN, KESIMPULAN, PERBINCANGAN	
	DAN CADANGAN	82
	Metodologi Kajian	82
	Penemuan	84
	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir	
	(Perkeranian dan Operasi).....	85
	Perkaitan Antara Faktor Demografi	
	Dengan Kepuasan Kerja	87
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
	Jantina, Status Perkahwinan, Umur, Bilangan	
	Anak, dan Jarak Pejabat Dengan Tempat Kediaman	88
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
	Tempat Bertugas	88
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
	Pengalaman Bertugas di Tempat Lain Sebelum	
	Bertugas di UPM	88
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan	
	Gaji Bulanan	88
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh	
	Berkhidmat di UPM dan Dijawatan Sekarang.....	89
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh	
	Bertugas Ditempat Sekarang.....	89
	Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Pekerjaan	
	Pasangan	89

Kesimpulan dan Perbincangan	90
Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi).....	90
Perkaitan Antara Faktor Demografi dengan Kepuasan Kerja.....	91
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempat Bertugas	93
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Jantina, Status Perkahwinan, Umur, Bilangan Anak, Jarak Pejabat Dengan Tempat Kediaman, Tempoh Berkhidmat di UPM dan Dijawatan Sekarang.....	94
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Pengalaman Bertugas Ditempat Lain Sebelum Bertugas di UPM	94
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Gaji Bulanan	95
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Di Tempat Sekarang.....	95
Perbezaan Kepuasan Kerja Berdasarkan Pekerjaan Pasangan	96
Rumusan.....	97
Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	99
 RUJUKAN	 101
 LAMPIRAN	 108

SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
1	Bilangan sampel mengikut tempat bertugas.....	38
2	Bilangan sampel mengikut jantina	39
3	Bilangan sampel mengikut tempoh berkhidmat (bertugas di Fakulti).....	40
4	Bilangan sampel mengikut tempoh berkhidmat (Bertugas di Pusat/Bahagian/Jabatan).....	41
5	Bilangan sampel mengikut tempoh berkhidmat.....	42
6	Taburan responden mengikut umur	47
7	Taburan responden mengikut jantina	48
8	Taburan responden mengikut status perkahwinan	49
9	Taburan responden mengikut bilangan anak.....	49
10	Taburan responden mengikut gaji bulanan	50
11	Taburan responden mengikut tempat bertugas.....	51
12	Taburan responden mengikut tempoh berkhidmat di UPM.....	52
13	Taburan responden mengikut tempoh berkhidmat di jawatan sekarang	53
14	Taburan responden mengikut tempoh berkhidmat di tempat sekarang.....	54
15	Taburan responden mengikut pengalaman kerja di luar UPM.....	55
16	Taburan responden mengikut jarak pejabat dengan tempat kediaman	56
17	Taburan responden mengikut pekerjaan pasangan.....	57
18	Nilai titik tengah, skor tidak puashati dan skor puashati bagi dimensi kerja dan kerja keseluruhan.....	58

19	Kepuasan kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di UPM	59
20	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) mengikut jantina	61
21	Kepuasan Kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) mengikut status perkahwinan	62
22	Perkaitan setara umur, gaji bulanan, jarak pejabat dengan kediaman dan bilangan anak dengan kepuasan kerja	64
23	Perkaitan antara tempoh berkhidmat dengan kepuasan kerja	65
24	Ujian-t kepuasan kerja berdasarkan jantina	67
25	Ujian-t kepuasan kerja berdasarkan tempat bertugas	68
26	Ujian-t kepuasan kerja berdasarkan status perkahwinan	70
27	Ujian-t kepuasan kerja berdasarkan pengalaman kerja di luar UPM	71
28	Analisis varian sehalu kepuasan terhadap gaji yang diterima berdasarkan gaji bulanan	72
29	Ujian Scheffe bagi kepuasan terhadap gaji yang diterima berdasarkan gaji bulanan	73
30	Analisis varian sehalu kepuasan terhadap keadaan dan persekitaran kerja berdasarkan tempoh bertugas di tempat sekarang	75
31	Ujian Scheffe bagi kepuasan terhadap keadaan dan persekitaran kerja berdasarkan tempoh bertugas di tempat sekarang	75
32	Analisis varian sehalu kepuasan terhadap keadaan dan persekitaran kerja berdasarkan pekerjaan pasangan	76
33	Ujian Scheffe bagi kepuasan terhadap keadaan dan persekitaran kerja berdasarkan pekerjaan pasangan	77

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1	Teori Hirarki Keperluan Maslow	13
2	Model Rangka Kerja Kajian.....	36

**Abstrak projek penyelidikan yang dikemukakan kepada
Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi
sebahagian dari keperluan untuk mendapatkan
Ijazah Sarjana Sains**

**KEPUASAN KERJA DI KALANGAN PEMBANTU TADBIR
(PERKERANIAN DAN OPERASI) DI UNIVERSITI
PUTRA MALAYSIA**

Oleh

JAMSARI BIN TAMSIR

Mac 1998

Penyelia : Dr. Shamsuddin bin Ahmad

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian ini bertujuan untuk menentukan kepuasan kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di Universiti Putra Malaysia berdasarkan kepada faktor dimensi kerja iaitu keadaan dan persekitaran kerja, gaji yang diterima, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan pegawai atasan, rakan sekerja dan kerja keseluruhan. Kajian ini juga ingin membandingkan dan melihat perkaitan di antara kepuasan kerja terhadap faktor dimensi kerja berdasarkan kepada faktor demografi mereka iaitu jantina, umur, status perkahwinan, bilangan anak, gaji bulanan, tempat bertugas, pekerjaan pasangan, tempoh berkhidmat, pengalaman kerja dan jarak pejabat dengan tempat kediaman.

Seramai 114 orang Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) telah dipilih secara persampelan rawak berlapis dan seramai 84 responden telah mengembalikan

borang. Borang soal selidik merangkumi peralatan “Jod Descriptive Index (JDI)” disediakan bagi tujuan memperolehi data penting kepuasan kerja dan maklumat demografi.

Borang soal selidik diedarkan dan dikembalikan secara penghantaran pos dalam kampus dan mengambil masa selama dua minggu. Data yang dikumpul telah diproses menggunakan “Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS)”.

Kajian ini menunjukkan majoriti responden berpuashati dengan keadaan dan persekitaran kerja, penyeliaan pegawai atasan, rakan sekerja dan kerja keseluruhan tetapi tidak berpuashati dengan gaji yang diterima dan peluang kenaikan pangkat.

Kajian ini juga menunjukkan terdapat perkaitan yang negatif di antara gaji bulanan dengan kepuasan terhadap peluang kenaikan pangkat dan tempoh berkhidmat di tempat sekarang dengan kepuasan terhadap penyeliaan pegawai atasan. Tidak terdapat perkaitan yang signifikan kepuasan kerja terhadap faktor dimensi kerja berdasarkan umur, jantina, bilangan anak, jarak pejabat dengan tempat kediaman, tempoh berkhidmat di UPM dan tempoh berkhidmat di jawatan sekarang.

Kajian ini juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja terhadap kerja keseluruhan berdasarkan tempat bertugas, terhadap gaji yang diterima berdasarkan pengalaman kerja dan terhadap keadaan dan persekitaran kerja berdasarkan tempoh berkhidmat di tempat sekarang dan pekerjaan pasangan responden. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja terhadap faktor dimensi kerja berdasarkan jantina, umur, status perkahwinan, jarak pejabat dengan tempat kediaman, tempoh berkhidmat di UPM, tempoh berkhidmat di jawatan tersebut dan bilangan anak.

**Abstract of project paper submitted to the Senate of
Universiti Putra Malaysia as partial fulfilment of the requirements
for the degree of Master of Science**

**JOB SATISFACTION AMONG ADMINISTRATIVE ASSISTANT
(OPERATIONAL AND CLERICAL) AT
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

By

JAMSARI BIN TAMSIR

Mac 1998

Supervisor : Dr. Shamsuddin bin Ahmad

Faculty : Education Studies

The aim of the study was to determine job satisfaction among Administrative Assistant (Operational and Clerical) at Universiti Putra Malaysia based on job dimension factors which include the job condition and environment, salary, promotion opportunities, top supervision and peer. Also the study was to compare and clarify correlation between job satisfaction to job dimension factors based on demographic factors which include gender, age, marital status, number of children, monthly salary, workplace, spouse's job, tenure, work experience and distance from office.

A total of 114 Administrative Assistant (Operational and Clerical) was selected based on stratified random sampling out of which, 84 respondents returned the questionnaire. Questionnaire include the "Job Descriptive Index" (JDI) to collect data on job satisfaction and demographic information.

All the questionnaires were sent and returned by mail which took two weeks. The data were then processed by using Statistical Package for Social Science.

The study indicates that the majority of the Administrative Assistant (Operational and Clerical) were satisfied with the job condition and environment, top supervision, peer and overall job. However, they were not satisfied with their salary and promotion opportunities. Also this study indicates that there were negative correlation between monthly salary with satisfaction to promotion opportunities and tenure in present place with satisfaction to top supervision. There were not significant correlation towards job dimension factors based on age, gender, number of children, distance from office, tenure with UPM and with present job.

Also this study indicates that there were significant differences in job satisfaction towards overall job based on job place, towards salary based on work experience, towards job condition and environment based on tenure in their position and spouse's job. There were not significant differences in job satisfaction towards job dimension factors based on gender, age, marital status, distance from office, tenure with UPM and current position and number of children.

BAB I

PENDAHULUAN

Pengenalan

Sesebuah organisasi sama ada sektor awam atau swasta merupakan sumber utama dalam memajukan sesebuah negara terutama bagi negara yang sedang membangun seperti Malaysia. Selain peralatan, teknologi, sumber kewangan dan masa, sumber tenaga manusia di organisasi itu sendiri juga memainkan peranan yang penting kerana mereka boleh mempengaruhi sama ada organisasi itu boleh beroperasi dengan berkesan, lancar dan maju atau sebaliknya. Dalam usaha mencapai matlamat sesebuah organisasi, saranan yang sering kedengaran daripada pihak pengurusan kepada pekerjaannya ialah supaya mereka bekerja dengan tekun, cekap dan berdisiplin. Walaupun begitu, seorang pengurus yang berkesan harus tahu bagaimana merancang, mengarah, mengawal dan mendorong pekerja melaksanakan tugas yang dikehendaki kerana ini sangat penting agar setiap pekerja merasa seronok melakukan kerja yang dipertanggungjawabkan kepada mereka. Jika kepentingan sumber tenaga manusia tidak diberikan perhatian oleh pihak pengurusan, sudah tentu perjalanan organisasi tidak seperti yang diharapkan kerana penggabungan peralatan, teknologi, sumber kewangan dan masa dalam mencapai matlamat organisasi adalah terletak di tangan para pekerja.

Pada masa ini kebanyakan organisasi telah menyedari bahawa sumber tenaga manusia merupakan salah satu aset yang penting selain sumber atau faktor yang telah disebutkan lebih awal tadi. Mereka mula mempercayai bahawa pengurusan sumber tenaga manusia yang sempurna dan cekap boleh memberikan jaminan kepada peningkatan mutu kerja dan produktiviti organisasi. Jika pengurusan sumber tenaga manusia tidak dikendalikan dengan sempurna dan cekap, kemungkinan konflik antara pihak pekerja dengan pihak majikan akan timbul sehingga akhirnya mencetuskan perbalahan serta rasa tidak puashati di kalangan para pekerja terhadap majikan dan pekerjaan yang mereka lakukan. Kita jangan lupa bahawa walaupun teknologi moden seperti komputer dan media elektronik telah banyak mengambil alih kerja-kerja di pejabat namun sumber tenaga manusia tetap diperlukan kerana pengoperasian teknologi moden tersebut masih memerlukan manusia untuk tujuan kawalan dan penyelarasan.

Mengikut Gordon (1991), kebanyakan pengurus harus mengambil berat mengenai kepuasan kerja di kalangan pekerjanya kerana ianya amat mempengaruhi prestasi kerja, ketidakhadiran dan pertukaran kerja. Apabila tahap kepuasan kerja seorang pekerja itu tinggi, mereka berkecenderungan untuk meningkatkan prestasi kerja, kesetiaan dan memberi sokongan kepada organisasi. Sebaliknya apabila tahap kepuasan kerja mereka adalah rendah, mereka berkecenderungan untuk tidak hadir bekerja, bertukar atau berhenti kerja (Rusbult et al., 1988). Begitu juga menurut Rosse (1983), kepuasan kerja adalah berkait rapat dengan produktiviti, prestasi kerja, ketidakhadiran dan hasrat untuk meninggalkan organisasi atau pertukaran kerja.

Kepuasan kerja dikaitkan kepada perasaan seronok yang didapati dari menjalankan pekerjaannya dan keadaan persekitaran pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja adalah akibat daripada melakukan sesuatu pekerjaan yang disukai. Oleh itu,

sikap positif terhadap pekerjaan berkait rapat dengan kepuasan kerja (Middlemist et al., 1983). Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang pekerja adalah tidak sama dengan seorang pekerja yang lain. Keadaan ini disebabkan pekerja ialah individu yang mempunyai emosi, citarasa, perasaan dan kehendak yang berbeza-beza. Pekerja yang mendapat kepuasan dalam kerja akan menghasilkan kerja yang lebih bermutu dan produktif (Smith, 1982; Schultz, 1982; Mullins, 1989).

Organisasi mengukur kepuasan kerja sebagai perkara utama kerana menganggap terdapat hubungan langsung dengan matlamat jangka pendek terhadap pengurangan kos melalui peningkatan produktiviti pekerja dan pengurangan ketidakhadiran, kesilapan dan keluar masuk (“turnover”) pekerja. Jika kepuasan kerja meningkat, ini bermakna terdapat peningkatan dalam produktiviti dan pengurangan dalam ketidakhadiran, kesilapan dan keluar masuk (“turnover”) pekerja (Cranny et al., 1992). Jelaslah bahawa kepuasan kerja di kalangan pekerja di sesebuah organisasi perlu diberikan penekanan yang sewajarnya kerana ianya mempengaruhi kecekapan dan produktiviti organisasi itu.

Peranan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi)

Pada masa ini dianggarkan bahawa pegawai sokongan merupakan 85 peratus daripada jumlah keseluruhan pekerja sektor awam di negara ini (Mazlan, 1997). Status pegawai sokongan ini adalah pekerja yang jawatan mereka mensyaratkan kelayakan diploma dan ke bawah sebagai syarat memegang jawatan, termasuklah jawatan sebagai Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) yang memerlukan kelayakan Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang setaraf dengannya.

Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) merupakan pegawai sokongan yang penting dalam pentadbiran Universiti Putra Malaysia (UPM) kerana mereka

adalah tenaga utama dalam membantu urusan pentadbiran UPM. Tugas-tugas utama mereka adalah cuba melaksanakan dengan sebaik dan secepat mungkin kerja-kerja pentadbiran dan juga kerja-kerja yang bergantung kepada fungsi sesuatu fakulti, pusat, bahagian dan jabatan di mana mereka ditempatkan. Kerja-kerja pentadbiran am adalah meliputi tugas-tugas yang berkaitan dengan kerja-kerja di pejabat termasuklah hal ehwal kakitangan dan perkhidmatan, penyelenggaraan peralatan dan pejabat dan urusan yang berkaitan dengan kewangan seperti pembelian dan pembayaran, gaji, elaun dan sebagainya. Manakala tugas-tugas lain yang bergantung kepada fungsi pejabat di mana mereka ditempatkan adalah agak berlainan. Misalnya Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) yang bertugas di Bahagian Akademik dan Fakulti akan melaksanakan tugas-tugas pentadbiran am dan tugas-tugas yang berkaitan dengan urusan pengambilan pelajar, peperiksaan pelajar dan penyelenggaraan rekod akademik pelajar sedangkan tugas-tugas ini tidak dijalankan oleh mereka yang bertugas di Bahagian Perjawatan, Jabatan Pendaftar atau Jabatan Bendahari.

Secara umumnya dapat disimpulkan bahawa pada dasarnya kerja-kerja pentadbiran am tetap dijalankan di setiap fakulti, pusat, bahagian dan jabatan di samping tugas-tugas mengikut fungsi tempat mereka ditugaskan yang perlu juga dijalankan serentak. Di sini dapat dilihat terdapat ketidakseimbangan beban tugas di antara mereka yang bertugas di fakulti, pusat, bahagian dan jabatan. Walau bagaimanapun, pihak pengurusan UPM telah cuba sedaya upaya untuk menempatkan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) yang mencukupi di tempat-tempat yang tertentu dalam usaha untuk mengimbangkan beban tugas mereka di antara satu tempat dengan tempat yang lain agar tidak timbul rasa tidak puashati di kalangan mereka. Nampaknya usaha ini berhasil kerana hingga setakat ini pihak pengurusan UPM tidak

menerima rungutan rasa tidak puashati terhadap tugas yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

Latarbelakang Masalah

Mengikut kajian oleh Ahmad Saman (1986), kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi dapat diukur dengan menggunakan kriteria yang tertentu. Keberkesanan sesebuah organisasi adalah berkait rapat dengan matlamat dan objektif organisasi tersebut manakala kecekapan organisasi pula adalah berhubung dengan faktor kepuasan kerja individu dan kumpulan dalam organisasi itu. Kepuasan kerja yang diperolehi oleh para pekerja memberi kesan kepada pencapaian matlamat dan tahap moral organisasi tersebut. Mengikut Borg dan Riding (1991), beban kerja yang banyak yang dipertanggungjawabkan kepada seseorang pekerja dalam satu-satu masa merupakan unsur utama yang menyebabkan mereka tidak mendapat kepuasan kerja. Berpandukan kepada kenyataan tersebut, beban tugas Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) semakin bertambah sejak kebelakangan ini ekoran dari dasar pihak pengurusan yang menyahpusatkan kerja-kerja pentadbiran ke fakulti khususnya kerja-kerja yang melibatkan urusan dengan pelajar dan pertambahan dalam pengambilan pelajar yang berlaku secara mendadak. Perubahan yang berlaku ini tidak diikuti dengan pertambahan kakitangan sokongan memandangkan adalah menjadi dasar kerajaan untuk mengecilkan bilangan kakitangan sokongan dalam perkhidmatan awam sejajar dengan pengenalan kerajaan elektronik di negara ini, mengurangkan belanja mengurus dan mengoptimumkan penggunaan sumber tenaga manusia bagi menjimatkan belanja mengurus keseluruhan setiap tahun (Mazlan, 1997). Dengan pertambahan beban tugas tersebut ianya mungkin akan mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Pada masa ini, penggunaan komputer dalam pekerjaan semakin ditekankan oleh pihak pengurusan UPM. Setakat mana penerimaan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) ke atas perubahan ini masih boleh dipertikaikan memandangkan mereka tidak mempunyai kemahiran atau tidak berminat untuk mempelajari selok-belok penggunaan komputer yang dirasakan memberi satu bebanan kepada mereka. Aspek peralihan kepada penggunaan komputer dalam pekerjaan ini juga dikira boleh mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Tanggapan setengah-setengah pihak yang menyatakan bahawa kerja-kerja yang dijalankan oleh Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) boleh digantikan dengan penggunaan komputer merupakan satu lagi faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Kenyataan sedemikian sebenarnya boleh menyebabkan mereka merasa tertekan, rendah diri dan merasakan seolah-olah mereka tidak lagi diperlukan oleh pihak pengurusan. Situasi ini bertentangan dengan hasil kajian oleh Sylvia dan Hutchinson (1985) yang mendapati bahawa faktor penghormatan pihak pengurusan terhadap tugas pekerja mempunyai perkaitan dengan kepuasan kerja mereka.

Selain dari itu, hasil dari pemerhatian dan perbincangan secara tidak formal dengan beberapa orang Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) didapati wujudnya rungutan dan perbincangan yang dibuat sesama sendiri tentang ketidakpuasan hati mereka terhadap beberapa perkara seperti kenaikan dan pergerakan gaji yang tidak adil, peluang kenaikan pangkat yang terhad dan cara penyeliaan yang tidak memuaskan di samping beban tugas yang banyak. Rungutan dan rasa ketidakpuasan hati yang dialami ini menunjukkan mereka seolah-olah merasa kecewa dengan keadaan yang berlaku di persekitarannya. Kekecewaan yang mereka rasai ini akan memberikan kesan kepada kepuasan kerja mereka.

Pernyataan Masalah

Hasil dari beberapa penelitian yang dijelaskan seperti yang telah disebutkan di atas, maka timbul satu persoalan sama ada Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di UPM mendapat kepuasan dari kerja yang dilaksanakan. Dalam konteks kerja yang dilaksanakan, kepuasan kerja yang diperolehi mungkin ada kaitannya dengan keadaan kerja yang tidak seimbang, mempunyai tanggungjawab yang besar, memberikan pulangan yang tinggi, kerja yang teruk atau kerja yang senang, ringan dan sedikit. Lanjutan dari persoalan di atas, kajian ini dijalankan untuk mendapatkan gambaran dan maklumat mengenai tahap kepuasan kerja di kalangan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di UPM dan seterusnya mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka.

Objektif Kajian

Objektif Umum

Objektif umum kajian ini ialah untuk melihat tahap kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di kalangan Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) di UPM.

Objektif Khusus

1. Untuk mengenalpasti kepuasan kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) secara keseluruhan, mengikut tempat bertugas di Fakulti dan Pusat/Bahagian/Jabatan, mengikut jantina dan status perkahwinan.
2. Untuk mengetahui perkaitan antara kepuasan kerja dengan faktor-faktor umur, bilangan anak, gaji bulanan, tempoh berkhidmat dan jarak pejabat dengan tempat kediaman.

3. Untuk mengenalpasti perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina, umur, status perkahwinan, tempat bertugas, gaji bulanan, pekerjaan pasangan, pengalaman bekerja sebelum bertugas di UPM, tempoh berkhidmat dan jarak pejabat dengan tempat kediaman.

Kepentingan Kajian

Pertama, kepada pihak pengurusan UPM, hasil kajian yang ditemui akan dapat memberi input untuk menilai, merancang, melaksana dan menyediakan kursus serta latihan dalam bidang pentadbiran pejabat dan kewangan bagi perkembangan staf seperti kursus dalam perkhidmatan dan latihan mengenai motivasi, pentadbiran, kewangan dan sebagainya yang berkaitan dengan pengurusan dan pentadbiran universiti. Tugas dan tanggungjawab Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) yang komprehensif dan praktikal dapat disediakan.

Kedua, pihak pengurusan UPM dapat memperbaiki suasana kerja seperti ruang pejabat yang selesa, peralatan dan kelengkapan pejabat yang mencukupi, memberi bimbingan kepada pekerja baru, mewujudkan hubungan yang baik dengan pegawai atasan dan dengan rakan sekerja dan sebagainya supaya mereka dapat menikmati kepuasan kerja.

Ketiga, kajian ini dapat menonjolkan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi). Untuk mengesan sama ada mereka berpuashati dengan pekerjaannya atau tidak, faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja seperti gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan pegawai atasan dan sebagainya perlu diberikan perhatian. Maklumat yang diperolehi dari kajian ini dapat digunakan sebagai maklum balas

kepada pihak pengurusan universiti bagi meningkatkan kesejahteraan mereka dan dengan itu dapat mempertingkatkan lagi mutu pentadbiran dan pengurusan universiti.

Keempat, pengetahuan tentang kepuasan kerja adalah penting kepada Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) kerana adalah menjadi harapan kepada mereka untuk melakukan pekerjaan yang dapat memberikannya kepuasan kerja. Sebarang faktor dalam pekerjaan yang boleh mendatangkan ketidakpuasan kerja akan memberikan kesan yang buruk ke atas kesihatan mental dan fizikal di samping menjejaskan prestasi kerja dalam organisasi.

Akhir sekali kajian ini dapat menambahkan khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang pentadbiran dan pengurusan di samping dapat memperbaiki teori-teori mengenai pentadbiran dan pengurusan, motivasi dan pembangunan sumber manusia.

Skop Kajian

Kajian ini akan dijalankan ke atas Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) tingkatan biasa (skel gaji gred N9) UPM yang bertugas di kampus Serdang sahaja. Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) tingkatan biasa yang bertugas di kampus Kuala Terengganu tidak termasuk dalam kajian ini kerana bilangannya hanya seramai tujuh orang dan kebanyakan mereka baru bertugas untuk satu hingga dua tahun. Bagi Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) tingkatan kanan (skel gaji gred N7) yang mana bilangannya adalah seramai sebelas orang juga tidak termasuk dalam kajian ini memandangkan mereka banyak menjalankan kerja-kerja penyeliaan dan penyelarasan tugas-tugas yang dijalankan oleh Pembantu Tadbir (Perkeranian dan Operasi) tingkatan biasa.